



הפינה המקצועית של ירדן פלד

TECH עדיף

אסיסטנט, הבוט והסוכן: מי באמת ינהל את המוקד שלכם ב-2027

שלוש מילים שכולם מבלבלים ביניהן ולמה דווקא ההבחנה הזו קובעת אילו סוכנויות עם מוקד יישארו רלוונטיות

דמות ותפקיד (System Prompt): הגדרה של מי הבוט וכיצד הוא מתנהג. למשל, אתה מומחה השוואת פוליסות אלמנטר, שתפקידך לקרוא פוליסות ולזהות פערי כיסוי.

מאגר ידע (Knowledge Base): המסמכים שהבוט נשען עליהם במקום על הידע הכללי שלו, תנאי הפוליסות שלי, נהלי החיתום ומדריכי המוצר.

כלים (Tools): יכולות ביצוע כמו גלישה להשלמת מידע חסר, שליפת נתונים או יצירת מסמך.

דוגמה מהשטח: אני בונה בוט בודק כיסוי. הלקוח שולח את הפוליסה הקיימת שלו, הבוט קורא אותה מול מאגר תנאי הפוליסות שלי ומחזיר בתוך דקה טבלת השוואה מה מכוסה, מה חסר ומה כדאי לשדרג.

המגבלה: הבוט ממוקד ומדויק, אבל הוא עדיין פסיבי. הוא פועל בתוך גבולות הציאת ומחכה שאני אפנה אליו. אני כותב - הוא עונה. אין יוזמה.

הסוכן: כשהמערכת מפסיקה לחכות לך

כאן נכנס הסוכן (Agent), והוא משחק אחר לגמרי. סוכן AI אינו ממתיין לפקודה. הוא פועל באופן עצמאי, מקבל החלטות ומבצע משימות שלמות מקצה לקצה, בלי יד אדם על ההגה בכל צעד. עבור סוכן



שבע בערב. במוקד של סוכנות ביטוח בינונית מסיימים שלושה נציגים משמרת ארוכה. שיחה מספר 21 בתור ממתינה כבר שבע דקות: לקוח שרכבו נפגע, שרוצה רק לפתוח תביעה ולהבין מה הלאה. הנציג עסוק בלקוח הקודם. הלקוח מתייאש ומנתק. באותו רגע בדיוק, בסוכנות מתחרה שני רחובות משם, שיחה זהה נענתה תוך שלוש שניות לא בידי אדם.

ההבדל בין שתי הסוכנויות אינו תקציב ואינו כוח אדם. הוא הבנה של שלוש מילים שמתגלגלות בכל שיחה על AI, ולרוב מתייחסים אליהן כאילו הן אותו דבר: אסיסטנט, בוט וסוכן. הן לא. ומי שלא יבין את ההבדל בשנה הקרובה, ישלם עליו בשיחות מנותקות.

האסיסטנט: המוח הכללי שמאחורי הכל

נתחיל מהבסיס. מודל שפה גדול (LLM) הוא המוח הטכנולוגי שמאחורי כלי השיחה שכולנו מכירים - GPT של OpenAI, קלוד (Claude) של Anthropic, וג'מיני (Gemini) של גוגל. כשאני משתמש במודל כזה דרך ממשק ציאת רגיל, הוא מתפקד בפועל כאסיסטנט: עוזר אישי כללי שמבצע את מה שאני מבקש. הטווח שלו רחב מאוד - ניסוח מכתב דחייה ללקוח, סיכום תנאי פוליסה, ניתוח מסמך רפואי או כתיבת פוסט. **דוגמה מהשטח:** אני מדביק לאסיסטנט טיוטת מייל ללקוח ומבקש ממנו לנסח אותה מחדש בטון אמפתי ומקצועי. תוך שניות אני מקבל תוצאה טובה.

המגבלה: האסיסטנט גנרי מדי. אין לו הקשר ספציפי, אין לו תפקיד קבוע, והוא מנסה להיות טוב בכל דבר בו-זמנית. הוא לא מכיר את הפוליסות שלי, את הנהלים שלי ואת קהל הלקוחות שלי. כלי מרשים אך חסר מיקוד.

הבוט: אסיסטנט עם תפקיד, ידע וכלים

כאן נכנס הבוט שהוא גרסה מותאמת אישית של אותו אסיסטנט, שנבנתה כדי לפתור בדיוק את בעיית הכלליות. במקום כלי שיועד הכל ולא מתמחה בכלום, אני מקבל כלי ממוקד עם תפקיד ברור. כדי להפוך אסיסטנט כללי לבוט, מוסיפים לו שלושה רכיבים:

המשך בעמוד הבא <<<

3. דרשו שקיפות ותיעוד מלא (Audit Trail). בענף מפקח, כל צעד של הסוכן חייב להיות מתועד ובר ביקורת. זו אינה מותרות, זו הנגה רגולטורית.

ההבדל בין השלושה הוא סולם של עצמאות. האסיסטנט הוא נקודת התחלה כללית, הבוט מצמצם אותו לתפקיד עם ידע וכלים משלו, והסוכן מנתק את התלות באדם ויוצא לפעול לבד. עבור סוכנות שמחזיקה מוקד, השאלה כבר אינה אם הסוכן האוטונומי ייכנס, אלא מי יעצב אותו נכון ומי יישאר עם 21 שיחות בתור.

השיחה בשתיים בלילה תיענה בכל מקרה. השאלה היחידה היא אם היא תיענה אצלכם או אצל המתחרה שני רחובות משם והאם הלוקוח יהיה שבע רצון מהשירות.

הכותב הינו מנהל עדיףTech, בעלים של חברת InsurAI, מומחה להטמעת בינה מלאכותית ואוטומציה בענף הביטוח

עדיף

ההרשמה נפתחה!

כנס הבריאות

מבחן השירות ה-23

יום ה' | 3.9.2026 | לאגו ראשון לציון

להרשמה <

המשך מהעמוד הקודם <<<

ביטוח עצמאי זו נוחות נחמדה. עבור סוכנות שמפעילה מוקד ונותנת שירות בהיקף זה הגדרה מחדש של המודל התפעולי.

דמינו סוכן AI שמאייש את המוקד מסביב לשעון: עונה לשיחה בשתיים בלילה, מזהה את הלוקוח, אוסף את פרטי האירוע בשפתו החופשית, מוודא את הנתונים, פותח את תיק התביעה במערכת ומעביר סיכום מובנה ומתועד לחתם האנושי לבוקר. הנציגים שלי מגיעים בבוקר לא לתור של 21 שיחות, אלא לתיקים מוכנים לטיפול.

זה כבר לא תרחיש עתידי

אימוץ ה-AI האוטונומי בענף הביטוח כבר עבר את שלב הניסוי. כ-48% מעסקי הביטוח כבר אימצו סוכני AI, עם שיפור מדווח ביעילות הצוות ובהפחתת עלויות, וענף הביטוח והבנקאות מוביל את כלל המשק ביישום בסביבת פרודקשן. הנה כמה מספרים מהשטח:

מדוע הוא קיים	מודל
עד 75%	טיפול מהיר יותר בתביעות
בין 30% ל-40%	הפחתת עלות הטיפול בתביעות
כ-12 עד 17 דולר מול כ-4 דולר	עלות שיחת מוקד - אנושי מול AI
מ-8 שעות ל-8 דקות	בדיקת תביעה ב-Zurich - לפני ואחרי
כ-80%	פניות שירות שסוכני AI יפתרו לבד עד 2029

* Agentic AI Statistics 2026

והנתון שגורם לכל מנהל סוכנות להרים גבה: זמן ההחזר הממוצע על ההשקעה בסוכן AI עומד על כ-5 חודשים.

ועכשיו רגע של כנות מקצועית

מאחורי הכותרות הנוצצות מסתתרת אמת פחות נעימה, ואני חייב להניח אותה על השולחן: לפי גרטנר, יותר מ-40% מפרויקטי הסוכנים צפויים להיסגר עד סוף 2027, ורק כ-23% מהארגונים מדווחים על החזר השקעה משמעותי אמיתי. הכשל הנפוץ אינו הטכנולוגיה, הוא התפעול. לכן, לפני שאתם ממהרים לקנות סוכן, שלושה כללים שאני מטמיע בכל סוכנות:

1. התחילו ממישימה תחומה אחת. לא לאוטומט הכל, אלא תביעה בלבד או חידושים בלבד. יוז קיים עם גבולות ברורים מחזיר השקעה תוך שבועות; ניסיון לבלוע את כל המוקד בבת אחת הוא המתכון הבטוח לביטול הפרויקט.

2. עצבו את נקודת המסירה לאדם. סוכן שמנסה לטפל בלוקוח כועס או בתביעה רגישה שוחק את שביעות הרצון. ההחלטה מתי הסוכן מעביר את השיחה לנציג חשובה יותר מהיכולת שלו לענות.